

## Conozca a Heather Dunham

Conózcenos



10 de marzo de 2026

**División:** [Asuntos del Consumidor\(Rama de Asuntos del Consumidor\)](#)

**Antigüedad en la CPUC:** 3 años

**Sede:** Los Ángeles

### **Función en la CPUC:**

Como supervisora de Servicios al Consumidor, superviso a un equipo de 13 representantes de Asuntos del Consumidor. Nuestro equipo gestiona las llamadas de los usuarios de California que tienen inquietudes o quejas sobre sus servicios públicos. Para garantizar que mi personal brinde una excelente atención al cliente durante las llamadas, ofrezco capacitación para asegurar que cuenten con las herramientas y los recursos necesarios para brindar el apoyo adecuado. Además de la capacitación y la gestión del desempeño, también trabajo para moderar las conversaciones con los consumidores y brindar consultas estratégicas que los ayuden a encontrar una resolución a sus inquietudes. Asimismo, colaboro con numerosos departamentos para resolver problemas y diseñar estrategias que impulsen el desempeño y la eficiencia en la CPUC.

### **¿Qué es lo más gratificante de trabajar en la CPUC?**

¡Ayudar a los demás! Es una sensación increíble estar en una posición, a través de mi

trabajo en la CPUC, donde puedo ayudar a educar y guiar a otras personas que tienen dificultades para gestionar sus facturas de energía, agua y telecomunicaciones.

**¿De qué proyecto en el que haya trabajado se siente especialmente orgullosa y por qué?**

Estoy muy orgullosa del equipo de capacitación de la Rama de Asuntos del Consumidor que ayudé a establecer para nuestra unidad de operaciones. Vengo del ámbito de la educación y creo firmemente en el poder de capacitar a los miembros del equipo para alcanzar los objetivos de la CPUC y acceder a oportunidades de ascenso y éxito profesional. Además, los consumidores a los que servimos se benefician al recibir un servicio de calidad superior para satisfacer sus necesidades.

*Por Andrea Marvin, oficial de Información Pública*

**¿Qué actividades le gusta hacer en su tiempo libre?**

Me encanta ser una madre dedicada al fútbol americano. Tengo dos hijos, de 12 y 7 años, que me mantienen muy ocupada. Aunque a veces es agotador, disfruto ir a sus partidos y ser su animadora más entusiasta. Me consideran la “madre del equipo” porque disfruto conectar con otras familias del fútbol y crear una comunidad de apoyo para mis hijos y para todos aquellos con los que me encuentro.

**¿Qué pasatiempo o actividad disfruta mucho fuera del trabajo?**

Disfruto mucho del patinaje sobre ruedas. Mi papá me enseñó a patinar cuando era niña; ponerme los patines siempre le hace bien a mi alma. El movimiento acelerado requiere ritmo, equilibrio y resistencia. Siento una alegría pura cuando todo fluye en la pista; es una experiencia inigualable.

**¿Qué es algo que a la gente le sorprendería saber sobre usted?**

Soy productora. Produzco un espectáculo de comedia llamado “The BIG Show—BIG Love, BIG Laughs, BIG Music!”, el cual inicié en 2012. Siempre me ha encantado el mundo del entretenimiento. El espectáculo me permite dar visibilidad a talentos que a menudo pasan desapercibidos o que tienen dificultades, y ayudarlos a cumplir sus sueños de trabajar en la industria. “The BIG Show” presenta comedia y música sin igual. La risa sana y la música calma el alma, y por eso amo tanto este trabajo.

Tuve que esforzarme mucho para aprender el negocio, lo cual fue un motivador para regresar a estudiar y obtener una Maestría en Administración de Empresas. El espectáculo

me ha abierto muchas puertas y me ha enseñado el poder de las alianzas y relaciones estratégicas. También he podido conocer a personas muy talentosas y maravillosas en el camino, ¡lo que hace que el trabajo sea muy divertido!



*Heather Dunham de visita en San Francisco.*



*A Heather Dunham le encanta ser una madre dedicada al fútbol americano.*